CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MOVISTAR INTERNET (BANDA ANCHA FIJA)

1.- OBJETO Y ACEPTACIÓN

1.1.- El contrato regulado mediante las Condiciones Generales

Las siguientes Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "MOVISTAR") con CIF nº A-82018474, domiciliada en Madrid, en la calle Gran Vía 28, 28013 de Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 13.170; libro 0; sección 8ª; hoja M-213.180, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el "CLIENTE"), en cuanto a la prestación del Servicio Movistar Internet (banda ancha fija), en cualquiera de sus tipos de acceso: ADSL o Fibra Óptica (en adelante, el "Servicio"), a cambio de un precio que figura en el Anexo I.

1.2.- La aceptación de las Condiciones Generales

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por MOVISTAR. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente página Web: https://www.movistar.es/contratos.

La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de MOVISTAR con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

2.- OBJETO

Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio, por parte de MOVISTAR al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en el Anexo I.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

EL SERVICIO permite el acceso a Internet de alta velocidad y funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico, pero con tarificación independiente.

EL SERVICIO se ofrece en la opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, por lo que el CLIENTE podrá disponer de él sin límite alguno de consumo y con carácter permanente, salvo lo indicado expresamente en las Condiciones Particulares.

MOVISTAR informará al CLIENTE antes de la contratación del mismo, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.

El Servicio ADSL integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad.
- Equipamiento de conectividad que corresponda según la tecnología contratada en régimen de alquiler de carácter opcional según la modalidad de contratación.
- Atención al CLIENTE en relación con el Servicio (en adelante, el Servicio de Atención al Cliente").
- Ciertas Opciones Adicionales del Servicio (en adelante, las "Opciones Adicionales").

Opcionalmente, el cliente podrá solicitar el desplazamiento a su domicilio e instalación del equipo, debiendo satisfacer la cuota de instalación indicada en el Anexo I de precios.

En su tipo de acceso a través de Fibra Óptica (en adelante "Fibra"), el servicio integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad.
- Equipamiento de conectividad que corresponda según la tecnología contratada en régimen de alquiler de carácter opcional según la modalidad de contratación.
- Equipamiento adecuado a la tecnología de acceso.
- Atención al Cliente en relación con el Servicio.
- Ciertas Opciones Adicionales del Servicio.

El SERVICIO no incluye servicio de voz. El número de teléfono del que se informe al CLIENTE en el proceso de contratación del SERVICIO o a posteriori, se trata de un número de uso exclusivamente interno de Movistar para realizar las gestiones administrativas necesarias en relación al SERVICIO, por lo que dicho número no está sujeto a portabilidad.

4.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio presenta dos tipos de acceso: ADSL y Fibra.

El Servicio ADSL es un servicio de acceso a Internet de alta velocidad, de carácter permanente, que funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico, pero con tarificación independiente.

El Servicio de Fibra es un servicio de acceso a Internet de alta velocidad, de carácter permanente, a través de fibra óptica.

El Servicio se ofrecerá en la opción de facturación de Tarifa Plana 24 horas, el Cliente podrá disponer del Servicio sin límite alguno de consumo y con carácter permanente, salvo lo indicado expresamente en las Condiciones Particulares.

4.1.- Requisitos para la contratación del Servicio.

4.1.1.- Equipo informático

Para la prestación del Servicio, el equipo informático del CLIENTE deberá disponer de las características técnicas necesarias, (que figuran en la siguiente URL: www.movistar.es) Tal equipamiento no forma parte del Servicio.

En el caso de ADSL es necesario disponer de una roseta telefónica en el domicilio de instalación a menos de 3 metros del punto donde se ubique el Módem/Router.

4.1.2.- Equipamiento de conectividad

Para la correcta prestación del servicio es necesario que el CLIENTE disponga de un equipamiento adecuado a la tecnología de acceso proporcionada:

- Para el Servicio ADSL será necesario que el CLIENTE disponga de un equipo receptor/emisor de conectividad (Módem/router).
- Para el Servicio de Fibra será necesario que se instale y configure en el domicilio correspondiente una roseta óptica (Punto de Terminación de Red Óptico) y que se disponga de un equipamiento adecuado para la recepción de señales ópticas (ONT), cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y la ONT y un equipo receptor/emisor de conectividad (Módem/router).

Respecto a este equipamiento necesario, tal y como se describe en la cláusula 4.7 de manera opcional, el CLIENTE podrá contratar la prestación del servicio de alquiler del router, de la ONT o del equipo integrado Smart Wifi para la prestación por parte de Movistar del acceso a Internet de alta velocidad en cualquiera de sus tipos de acceso (en adelante “Equipos o equipamiento de conectividad”) cuyas condiciones de contratación y funcionamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas enwww.movistar.es y en la cláusula 4.7.

4.1.3.- Acceso telefónico

Para la prestación del Servicio, el acceso telefónico del CLIENTE deberá reunir las siguientes características:

1. La central telefónica a la que pertenece la línea del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio ADSL, o Fibra, respectivamente.
2. La línea telefónica no deberá estar conectada a ningún equipo o servicio incompatible con el Servicio.
3. Cualificación del bucle: ciertas líneas telefónicas pueden ser incompatibles con el Servicio por su longitud, calibre u otros parámetros técnicos.

4.1.4.- Incompatibilidades.

Los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio ADSL:

1. Teletarificación mediante impulsos de 12kHz.
2. Servicio de Telealarmas.
3. Servicio de Seguro de Consumo
4. Servicio de Alarma de Consumo
5. Servicio de Hilo Musical con técnica analógica. Existe un producto denominado Solución ADSL Hilo Musical sobre el servicio ADSL que da respuesta a las necesidades de los clientes en este caso.
6. Líneas de Respaldo, de circuitos de datos.
7. Líneas de Enlace de Centralitas (excepto para líneas cabecera con filtrado centralizado)
8. Líneas de Enlace de grupos Centrex (excepto para líneas cabecera)
9. Líneas Ibercom (incluidas las líneas de emergencia).
10. Teléfonos de uso Público (excepto autotarificados).
11. Asimismo, dado que el acceso ADSL requiere un par de cobre, no podrá prestarse sobre accesos TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular) u otros vía radio.

En relación con la incompatibilidad 2ª (Servicio de Telealarmas) MOVISTAR advierte que, debido a la instalación necesaria para la Telealarma, pueden darse situaciones en que la Telealarma no funcione correctamente si se dispone de filtrado distribuido. En estos casos, MOVISTAR recomienda la instalación de filtrado centralizado.

Los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio de Fibra:

1. RDSI
2. NETLAN
3. LAN WIFI
4. ACCESO PLUS
5. Videosupervisión
6. CentrexIP y Oficina conectada
7. Hogar supervisado
8. Pack Teletrabajo
9. Pack Comercio
10. Teletrabajo Net-LAN

En caso de incompatibilidad, el Servicio no podrá ser ofrecido por MOVISTAR.

La disponibilidad o no del Servicio será confirmada por MOVISTAR en cada caso particular.

Ciertos elementos de hardware o de software del equipo informático del cliente pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento e incluso impedir el acceso al Servicio.

4.2.- Modalidades Línea ADSL.

Las modalidades del Servicio ADSL en función de la velocidad que ofrece MOVISTAR conforme a estas Condiciones Generales, son las siguientes:

	Velocidad Sentido Red- usuario	Velocidad Sentido usuario - Red	Caudal garantizado
ADSL Máxima Velocidad (Hasta 20 Mb)	hasta 20.000 Kbit/s (*)	hasta 800 Kbit/s	------
Class	2.000 Kbit/s	320 Kbit/s	10%
Avanzada	4.000 Kbit/s	512 Kbit/s	10%
Premium	7.296 Kbit/s	640 Kbit/s	10%

DSL Simétrico 1M	1.000 Kbit/s	1.000 Kbit/s	50%
DSL Simétrico 1'5M	1.500 Kbit/s	1.500 Kbit/s	50%
Empresas Class	2.000 Kbit/s	640 Kbit/s	50%
ADSL Máxima Velocidad (Hasta 20 Mb)	4.000 Kbit/s	640 Kbit/s	50%
ADSL Máxima Velocidad (Hasta 20 Mb)	7.296 Kbit/s	640 Kbit/s	50%

* Si el servicio se presta conjuntamente con Movistar +, la velocidad sentido red-usuario será de Hasta 11,5 Mb.

4.2.1.- Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Su bucle podría ser no cualificado: ciertas líneas telefónicas pueden ser no aptas para algunos servicios de ADSL por su longitud, calibre u otros parámetros técnicos. MOVISTAR determinará en cada caso la idoneidad o no de la línea.
- La distancia del bucle de abonado a la central y/o la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes pueden llegar a atenuar la señal y causar disminución de la velocidad. Este factor no aplica en caso de acceso sobre Fibra Óptica.
- Problemas o deterioro del bucle de abonado
- Interrupción o merma del servicio como consecuencia de Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para su realización.

4.2.2.- Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- La velocidad de acceso dependerá en cada momento del tráfico en Internet existente, número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Si el cliente utiliza router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de éste y de la red LAN wifi. La cobertura suele variar en interiores (casas, pisos, etc.), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio. En exteriores depende de las interferencias que pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y de las construcciones u obstáculos (muros, encofrados…) que haya entre el emisor y receptor de la señal. [Valores orientativos de cobertura en interiores: entre 50 y 70 m; en exteriores: hasta 400 m.].
- Si el cliente utiliza adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, su cobertura dependerá del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de cliente pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:
  - Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Por ejemplo programas tales como eMule y Kazaa, bittorrent, etc.]
  - Algunos virus residentes en el PC del cliente pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando navegación lenta o, incluso, saturación del tráfico cursado.
  - Software malicioso ejecutándose en la LAN.
  - Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Algunos programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores, …) suelen ofrecer actualizaciones online configurables en modo automático (normalmente por defecto), así, cuando el cliente se conecta a Internet, dichos programas descargan las actualizaciones en segundo plano, aumentando el tráfico de datos, ralentizando la navegación.
  - Cableado o equipamiento del cliente si no está en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación del servicio por MOVISTAR.

4.3.- Modalidades SERVICIO de Fibra.

	Velocidad Sentido Red- usuario	Velocidad Sentido usuario - Red
Fibra hasta 1 Gb Simétrica	Hasta 1.000.000 Kbit/s	Hasta 1.000.000 Kbit/s
Fibra 600 Mb Simétrica	600.000 Kbit/s	600.000 Kbit/s
Fibra 300 Mb Simétrica	300.000 Kbit/s	300.000 Kbit/s
Fibra 100 Mb Simétrica	100.000 Kbit/s	100.000 Kbit/s
10Mb/800Kb	10.000 kbit/s	800 Kbit/s

4.3.1.- Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que podrá experimentar y sobre los que el operador tiene control son:

- Interrupción o merma del servicio por Operaciones de Mantenimiento de Red durante el tiempo imprescindible para su realización.

4.3.2.- Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son los ya mencionados en la cláusula 4.2.2.

4.4.- Velocidad de las modalidades de los servicios ADSL y Fibra

		Velocidad Sentido Red- usuario			Velocidad Sentido usuario - Red		
Producto	Velocidad nominal	Máxima	Media	Mínima	Máxima	Media	Mínima
ADSL 1 Mb Simétrico	1 Mb / 1 Mb	1.000	949,66	658,18	1.000	903,26	661,95
ADSL 1,5 Mb Simétrico	1,5 Mb / 1,5 Mb	1.500	1.424,33	958,16	1.500	1.382,16	968,67
ADSL Class	2 Mb / 320 Kb	2.000	1.898,18	1.263,08	320	300,32	202,14

ADSL Avanzada	4 Mb / 512 Kb	4.000	3.798,59	2.543,60	512	480,19	328,50
ADSL Premium + 320 Kb	8 Mb / 320 Kb	7.296	6.930,71	4.670,33	320	301,48	209,14
ADSL Premium + 640 Kb	8 Mb / 640 Kb	7.296	6.926,42	4.783,71	640	596,31	417,83
ADSL Premium + 800 Kb	8 Mb / 800 Kb	7.296	6.925,86	4.771,71	800	724,46	519,11
ADSL Máxima Velocidad con IPTV	Hasta 11,5 Mb / Hasta 800 Kb	11.500	8.460,72	7.365,67	800	749,48	523,77
ADSL 20 Mb	20 Mb / 800 Kb	20.000	14.725,79	12.892,60	800	737,88	525,10
FTTH 10 Mb	10 Mb / 800 Kb	10.000	9.347,90	12.892,60	800	761,17	739,05
FTTH 100 Mb	100 Mb / 10 Mb	100.000	99.958,00	93.687,00	10.000	9.908,20	9.487,90
FTTH 100 Mb Simétrico	100 Mb / 100 Mb	100.000	99.980,00	92.404,00	100.000	98.235,00	590.961,00
FTTH 300 Mb	300 Mb / 30 Mb	300.000	299.778,00	278.214,00	30.000	28.993,80	27.864,30
FTTH 300 Mb Simétrico	300 Mb / 300 Mb	300.000	299.829,00	283.929,00	300.000	292.185,00	284.847,00
FTTH 600 Mb	600 Mb / 60 Mb	600.000	599.400,00	563.982,00	60.000	59.574,60	55.273,80
FTTH 600 Mb Simétrico	600 Mb / 600 Mb	600.000	599.562,00	553.476,00	600.000	573.168,00	562.830,00
FTTH hasta 1 Gb Simétrico	1000Mb / 1000Mb	1.000.000	916.374,02	739.597,53	1.000.000	916.374,02	739.597,53

(*) La utilización simultánea del servicio de TV con tecnología IPTV conlleva una reducción de la velocidad de navegación correspondiente al ancho de banda de un canal de TV (2.400 Kbps).

Las cifras de velocidad proporcionadas se calculan a partir de los porcentajes de cumplimiento de la velocidad de sincronización de servicios relevantes de acceso a internet fijo, según el documento de criterios adicionales definidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya en desarrollo de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la “velocidad máxima” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte más equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad habitualmente conseguida” se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante que resulte más equiparable.
- El factor para calcular la “velocidad mínima” se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.

La velocidad de transmisión de dichos servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio que cada Operador está obligado a reportar y publicar.

Las velocidades de transmisión de datos alcanzables mediante tecnologías ADSL pueden verse limitadas dependiendo de la longitud del bucle que une al abonado con la central local de la que depende. La velocidad indicada se ha obtenido para una distancia media de bucle de abonado siguiendo los criterios exigidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya para el reporte de parámetros específicos de acceso a Internet.

La velocidad percibida por el CLIENTE final está condicionada por los factores limitantes indicados en las cláusulas 4.2.1, 4.2.2, 4.3.1 y 4.3.2.

4.5.- Instalación de filtrado

Para las modalidades de velocidad descritas, MOVISTAR instalará filtrado centralizado (Splitter) o proveerá filtrado distribuido (mediante microfiltros), en función de la disponibilidad y las características específicas de la red interior telefónica del domicilio del CLIENTE.

La provisión o instalación del filtrado se realizará con arreglo a las siguientes Condiciones:

- Por defecto, se proveerá filtrado distribuido, con independencia de la velocidad contratada. Bajo esta modalidad, MOVISTAR proveerá los microfiltros necesarios en función de la instalación interior del CLIENTE y hasta un máximo de tres.
- Si no fuera posible la provisión del Servicio con filtrado distribuido, y siempre que el CLIENTE preste su consentimiento, se instalará un Splitter, junto al punto de conexión a la red.
- Si fuera necesaria la instalación del Splitter, dicha instalación comprenderá el tendido del cableado necesario para el tramo existente desde el Splitter hasta el Módem/Router del CLIENTE (en adelante, el Cableado)
- MOVISTAR podrá prestar el Servicio de Instalación por sí misma o a través de un instalador autorizado.

El Splitter es propiedad de MOVISTAR.

4.6.- Opciones de Contratación del Equipamiento de conectividad conjuntamente con el Servicio.

Para la correcta prestación del servicio es necesario que el CLIENTE disponga de un equipamiento adecuado a la tecnología de acceso proporcionada, tal y como se especifica en la cláusula 4.1.2.

4.6.1.- Con instalación del equipamiento de conectividad

El CLIENTE podrá contratar la prestación del servicio con alquiler o sin alquiler del Equipamiento de conectividad necesario, para la prestación por parte de Movistar del acceso a Internet de alta velocidad en cualquiera de sus tipos de acceso.

Las condiciones de contratación y funcionamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es y por las contenidas en la cláusula 4.7.

4.6.1.1.- Con instalación y con alquiler del Equipamiento de conectividad

MOVISTAR realizará el desplazamiento al domicilio del Cliente cuando solicite el Servicio con el alquiler e Instalación del equipamiento. En caso de alta del servicio con alquiler e instalación del equipamiento de conectividad el Cliente deberá satisfacer la cuota de instalación que se determine en el Anexo 1, "Precios. El Servicio de Alquiler quedará supeditado a la disponibilidad técnica de prestación de los Servicios de Internet.

En caso de contratación del Servicio ADSL con instalación por parte de MOVISTAR, dicha instalación se realizará con arreglo a las siguientes condiciones:

- El Módem/Router se conectará por el lado de Red al Splitter, en caso de que la instalación con filtrado centralizado, o al Punto de Terminación de Red (PTR), en caso de que la provisión con microfiltros.
- En el lado del CLIENTE, el Módem/Router se conectará a su equipo informático.
- El Servicio Línea ADSL sólo contempla la instalación del Módem/Router en equipos del tipo PC compatibles según lo indicado en la cláusula 4.1 con lector de CD y con sistema operativo en correcto estado de funcionamiento, siendo imprescindible que los CD originales estén a disposición del instalador.
- Para determinados sistemas operativos (MAC, SUN, etc.), la responsabilidad de MOVISTAR termina en la configuración del Módem/ Router, siendo responsabilidad del usuario llevar a cabo las acciones pertinentes. En este caso, y con el único objeto de comprobar la correcta instalación, MOVISTAR llevará a cabo pruebas finales con sus propios equipos portátiles.
- La instalación del Módem/Router se entenderá terminada cuando se haya comprobado la navegación.
- Quedan excluidos del proceso de instalación la configuración de programas de correo electrónico y cualesquiera otros que pueda utilizar el CLIENTE.

En caso de contratación del Servicio de Fibra, que incluye el alquiler e instalación del Router para su conexión al equipo informático del Cliente, así como de la roseta óptica, ONT y cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y la ONT. Las condiciones de contratación y funcionamiento del Módem/Router y la ONT en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler publicadas en www.movistar.es y en la cláusula 4.7.

El Router se instalará con arreglo a las siguientes condiciones:

- El Router se conectará por el lado de Red a la ONT.
- La ONT se conectará a la roseta óptica a través del cableado de fibra óptica.
- En el lado del Cliente, el Router se conectará a su equipo informático.
- El resto de las dispuestas en el apartado anterior, de contratación del servicio de ADSL, de esta cláusula 4.6.1.

4.6.1.2.- Con instalación y sin alquiler del Módem/Router

Asimismo, el CLIENTE también podrá optar por contratar la prestación del servicio sin alquiler del Módem/Router. Es decir, podrá solicitar a MOVISTAR la instalación de un Módem/Router que sea de su propiedad. Se procederá a la instalación siempre que sea uno de los modelos soportados por MOVISTAR y reúna los requisitos fijados en www.movistar.es/interfaces. En este caso el cliente deberá satisfacer la cuota de instalación que se determine en el Anexo 1, "Precios".

4.6.2.- Contratación del Servicio sin Instalación del equipamiento de conectividad

El CLIENTE podrá contratar la prestación del servicio con alquiler o sin alquiler del Equipamiento de conectividad necesario, para la prestación por parte de Movistar del acceso a Internet de alta velocidad en cualquiera de sus tipos de acceso. El Servicio de Alquiler quedará supeditado a la disponibilidad técnica de prestación de los Servicios de Internet.

Las condiciones de contratación y funcionamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es y por las contenidas en la cláusula 4.7.

4.6.2.1. - Sin instalación y con alquiler del equipamiento de conectividad (kit autoinstalable)

Por otro lado, MOVISTAR ofrece al CLIENTE la posibilidad de solicitar el Servicio sin instalación y con alquiler del equipamiento de conectividad (equipamiento autoinstalable), que se caracteriza porque la instalación en el domicilio del CLIENTE la realiza él mismo, una vez que ha alquilado a MOVISTAR el Kit de montaje, de acuerdo con las instrucciones que se incluyen en el mismo.

En el caso del servicio ADSL, Se trata de un servicio de conectividad que integra las siguientes prestaciones:

- Acceso a Internet de alta velocidad.
- Atención al CLIENTE en relación con el Servicio Kit ADSL Autoinstalable.
- Ciertas Opciones Adicionales del Servicio Kit ADSL Autoinstalable.

Este servicio se compone de un Módem/Router ADSL, elementos de filtrado distribuido (microfiltros), cables de conexión de los anteriores elementos, Software de configuración y Ayuda y Manual de Usuario.

El Kit de montaje podrá ser recogido en tienda, sin coste para el cliente o remitido al domicilio del CLIENTE una vez solicitado el Servicio y contratado el Servicio de Alquiler Módem/Router para Servicios de Internet.

Los costes derivados del envío del Módem/Router al domicilio del cliente serán sufragados por el CLIENTE, aplicándose los siguientes importes por unidad:

Concepto	**IVA (21%) Península y Baleares**	**IPSI (10%)) Ceuta**	**IPSI (8%)) Melilla**	**IGIC (6,5%)) Canarias**
Gastos de envío	7,30 **€**	6,63 **€**	6,27 **€**	6,43 **€**

Se entiende como fecha de alta efectiva en el Servicio a todos los efectos, la fecha en que el CLIENTE recibe el equipamiento correspondiente al Servicio, y que previamente ha alquilado a MOVISTAR, ya que, en esa fecha, MOVISTAR ha realizado las tareas necesarias para la provisión del Servicio, y el CLIENTE, una vez instale el Kit, puede navegar.

MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE soporte técnico telefónico relativo a la instalación del Kit de montaje en los números de asistencia técnica habilitados a tal efecto, así como la posibilidad de solicitar su instalación. En caso de que el Cliente se decante por esta opción de equipamiento autoinstalable, pero finalmente necesite asistencia técnica para la instalación, deberá satisfacer la cuota de instalación que se determine en el Anexo 1, "Precios".

4.6.2.2.- Sin instalación y sin alquiler del Módem/Router

En el caso de que el CLIENTE opte por la provisión del Servicio sin instalación y sin alquiler del Módem/Router, en la modalidad de la Línea ADSL con filtrado distribuido, no existirá desplazamiento al domicilio del CLIENTE, por lo que correrá por cuenta del mismo la adquisición del Módem/Router y de los microfiltros necesarios para la prestación del Servicio.

En este caso, el CLIENTE podrá adquirir los microfiltros en los establecimientos habilitados por MOVISTAR o en otros establecimientos distintos.

En todo caso, el Módem/Router y los microfiltros adquiridos por el CLIENTE, deberán cumplir las especificaciones técnicas publicadas en www.movistar.es/interfaces.

MOVISTAR no responderá de la adecuada prestación del Servicio en caso de que el Módem/Router o los microfiltros adquiridos por el CLIENTE no reúnan los requisitos exigidos o se instalen por el CLIENTE más de tres microfiltros.

En caso de que sea necesaria la instalación con filtrado centralizado, MOVISTAR se desplazará a su domicilio para instalar el Splitter, aunque, el CLIENTE solicite el Servicio sin Alquiler ni Instalación de Módem/Router.

4.7.- Condiciones de prestación del servicio de alquiler del equipamiento de conectividad para servicios de Internet

MOVISTAR prestará el servicio de alquiler de equipamiento de conectividad al Cliente. MOVISTAR pondrá a disposición del cliente el equipamiento que corresponda en cada caso, y a los que se refiere la cláusula 4.1.2, objeto del alquiler dentro de los cinco días naturales siguientes a la fecha de recepción su solicitud.

Las condiciones de contratación y funcionamiento en régimen de alquiler se regirán por las condiciones que regulen dicho alquiler según el equipo que corresponda publicadas en www.movistar.es.

4.7.1.- Obligaciones del Cliente respecto al equipamiento de conectividad alquilado.

El Cliente asume las siguientes obligaciones:

1. a) Desde la entrega equipamiento de conectividad, la responsabilidad del buen uso y correcta manipulación del equipo alquilado, propiedad de MOVISTAR. Será responsable del deterioro o pérdida de los terminales alquilados, salvo que pruebe que estos hechos se han producido sin culpa por su parte.
2. b) Comunicar de inmediato a MOVISTAR cualquier novedad dañosa, cualquier reclamación, acción, demanda o embargo que se produzca en relación con los terminales que tiene alquilados.

Asimismo, deberá manifestar que la titularidad de los terminales corresponde a MOVISTAR frente a los terceros que pretendan embargarles o entablar cualquier acción, demanda o reclamación sobre su propiedad o posesión.

1. c) A la finalización del presente contrato, por cualesquiera de las causas contempladas en la Cláusula 15.1 el CLIENTE se obliga a devolver el equipamiento de conectividad asociado al Servicio dentro de los quince días naturales siguientes a la resolución del Contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará llamando al 1004 o al 1489 de Respuesta Profesional.

En caso de que el Cliente no proceda a su devolución en el plazo indicado o si el equipamiento de conectividad presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltare alguno de sus componentes o no se ajustare enteramente al modelo provisto por MOVISTAR, ésta facturará en concepto de penalización al cliente el precio correspondiente a dicho equipamiento de conectividad, considerando su antigüedad.

4.7.2. Actuaciones permitidas en el manejo del equipamiento de conectividad

Se permitirá que el usuario modifique los parámetros del equipamiento, tales como la apertura de puertos, a través de los medios facilitados por MOVISTAR (web, portal Alejandra, CAT, software de gestión).

No está permitido:

- Abrir físicamente el equipamiento de conectividad.
- Modificar o introducir elementos físicos en el mismo.
- Realizar un cambio en los parámetros que supongan un cambio en las características de homologación del equipamiento de conectividad.
- Realizar un cambio en los parámetros con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio o cualquier otro servicio prestado por MOVISTAR o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica.

4.7.3.- Retirada y suspensión del acceso al servicio

MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación del Servicio a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en esta cláusula, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso

4.7.4.- Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

Consiste en Servicios de Asesoramiento, Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Se accederá al mismo por teléfono, a través de los números 1004 para Particulares y 1489 para Profesionales, Negocios y Pymes.

4.7.5.- Configuración del Equipamiento de conectividad propiedad de Movistar

Movistar proporcionará el equipamiento de conectividad al CLIENTE con una configuración predefinida que permitirá la prestación del servicio en los términos contratados. No obstante lo anterior, el CLIENTE podrá modificar determinados parámetros de dicha configuración a través del portal Alejandra en el siguiente enlace https://www.movistar.es/ConfigRouters/Alejandra/Acceso/.

En todo caso Movistar, se reserva el derecho de reconfigurar, reiniciar, sustituir la configuración definida por el CLIENTE, en cualquier momento y sin previo aviso, con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del presente Contrato o de evitar cambios en los parámetros realizados con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio o cualquier otro servicio prestado por MOVISTAR o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica.

4.8.- Servicio de Atención al CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica. Este último podrá ser prestado por MOVISTAR o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

4.8.1.- El Servicio de Atención Comercial al Cliente consiste en asistencia comercial telefónica a través de los números que estén habilitados por MOVISTAR a tal efecto.

4.8.2.- El Servicio de Asistencia Técnica al Cliente ofrece consulta telefónica y comprende, a su vez, un Servicios de Diagnóstico y de Resolución de Incidencias.

La contratación del Servicio con alquiler y sin Instalación del equipo de conectividad del CLIENTE no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE ni la asistencia técnica de incidencias en el Módem/Router. La asistencia técnica del Módem/ Router en los supuestos de alquiler a MOVISTAR será regulado de acuerdo con sus condiciones de uso publicadas en www.movistar.es y lo establecido en la cláusula 4.7.

4.8.2.1.- El Servicio de Diagnóstico ofrece asistencia técnica que MOVISTAR presta al CLIENTE a través del número telefónico habilitado a tal fin. A estos efectos, MOVISTAR recogerá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, incluso festivos, cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del SERVICIO. Recibido del CLIENTE un aviso de incidencia relativo al SERVICIO, MOVISTAR a indicará la posible causa de la incidencia.

4.8.2.2.- El Servicio de Resolución de Incidencias ofrece asistencia técnica telefónica presencial en el domicilio en el que el CLIENTE tenga instalado el equipamiento del SERVICIO.

MOVISTAR asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al CLIENTE en el SERVICIO e iniciará el procedimiento de resolución tan pronto como el CLIENTE comunique dicha incidencia al Servicio de Asistencia Técnica.

MOVISTAR prestará al CLIENTE este Servicio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a MOVISTAR sin perjuicio del coste de la llamada telefónica para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

En los demás casos, MOVISTAR sólo prestará el Servicio de asistencia técnica en el domicilio a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido en el preciario de MOVISTAR publicado en la siguiente URL: www.movistar.es.

4.9.- Opciones Adicionales.

El CLIENTE dispondrá de las opciones adicionales del Servicio que se encuentren publicadas en www.movistar.es. Podrán ser prestadas por Movistar, por sí o a través de un tercero.

4.10.- Modificaciones del Servicio.

El Cliente se compromete a comunicar a Movistar cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente en los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

Movistar, con el único fin de restablecer el equilibrio de las prestaciones entre las Partes, podrá modificar las condiciones establecidas en el contrato y en particular el precio del mismo, por alguno de los siguientes motivos cuando los mismos obedezcan a situaciones acaecidas en un momento posterior a la fijación de las tarifas del Servicio por parte de Movistar:

- Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Movistar y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- Modificaciones normativas (incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales) que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
- Incremento del índice de precios al consumo (IPC) o en su defecto del índice de precios Industriales (IPRI).

Movistar informará al cliente de cualquier modificación con indicación del motivo preciso a la que obedece con una antelación mínima de UN (1) mes a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, teniendo el cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio cliente. Transcurrido el plazo de un mes sin que Movistar haya recibido ninguna comunicación, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

4.11.- Reparación de averías y mantenimiento del Servicio

MOVISTAR vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red en casa del abonado. El CLIENTE notificará las averías a través del canal habilitado por MOVISTAR que será el número de atención de averías establecido en la cláusula 18. En momento de formular la avería, se facilitará, a petición del CLIENTE, su número de referencia.

Igualmente podrán notificarse las averías a través de la página www.movistar.es.

Los costes derivados de la reparación serán sufragados por MOVISTAR, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE por negligencia en su uso o conservación o por actuaciones dolosas o culposas, sobre la red o sobre sus equipos.

El mantenimiento del Acceso ADSL y de la Terminación suministrada está incluido en el presente Servicio.

No forman parte del mantenimiento, los Equipos (Tarjetas, Módem/Router, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte al Punto de Terminación de Red (PTR), donde termina la red que da soporte al Servicio ADSL prestado por MOVISTAR.

En el Servicio de Fibra se incluirá dentro de las prestaciones del Servicio, el mantenimiento del equipamiento propiedad de MOVISTAR: ONT, roseta óptica, cableado de fibra óptica entre la roseta óptica y ONT.

En caso de que el CLIENTE haya optado por el Servicio de alquiler del equipamiento de conectividad para servicios de Internet, MOVISTAR vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en los equipos alquilados a sus Clientes En el mismo momento de formular la avería, se facilitara, a petición del CLIENTE, el número de referencia de la misma.

La reparación del equipo podrá consistir, a criterio de MOVISTAR, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución por otro, con prestaciones equivalentes.

Para la prestación del servicio de diagnóstico y resolución de incidencias del Servicio, podrá ser necesario que el CLIENTE proporcione al personal autorizado de MOVISTAR la contraseña de acceso al equipamiento de conectividad. Una vez que MOVISTAR preste el Servicio de diagnóstico y resolución de incidencias, cuando el cliente haya proporcionado al personal autorizado de MOVISTAR la contraseña de acceso al equipamiento de conectividad, por motivos de seguridad, el CLIENTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso al equipo.

MOVISTAR, no asumirá los compromisos de reparación establecidos, cuando la avería sea producida en el tránsito por la Infraestructura de Red Comunitaria (propiedad de la Comunidad de Propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con MOVISTAR para dicha infraestructura.

Adicionalmente, el CLIENTE podrá contratar el Servicio de mantenimiento domiciliario sobre Equipamiento y accesorios, mediante la correspondiente Opción Adicional, y de conformidad a las condiciones contractuales que, en cada momento, regulen dicha prestación del Servicio de mantenimiento y que figuran en la Web www.movistar.es. Para su contratación el CLIENTE podrá dirigirse al Servicio de Atención Comercial

Las reparaciones efectuadas por el personal de MOVISTAR en el domicilio del CLIENTE, no cubiertas por el citado Servicio de mantenimiento, serán objeto de contraprestación económica por parte del CLIENTE en favor de MOVISTAR.

Dicho Servicio se presta, con independencia de que el equipamiento haya sido suministrado por MOVISTAR, siempre que sea compatible con el servicio, se encuentre en perfecto estado en el momento de la contratación del servicio, y forme parte del conjunto de equipos sobre los que MOVISTAR presta asistencia técnica.

5.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

5.1.- Precio del Servicio

Como contraprestación por el Servicio el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de conformidad con los precios vigentes en cada momento.

Los precios actuales, se recogen en el Anexo I.

En caso de optar por la opción de alquiler del equipamiento de conectividad, a la que se hace referencia en la cláusula 4.7, y como contraprestación por el Servicio, el CLIENTE vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a cada modalidad de equipamiento de conformidad con los precios vigentes en cada momento en sus propias Condiciones.

5.1.1.- Modificaciones de precios

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por MOVISTAR al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la cláusula 16, con una antelación mínima de un (1) mes. Todo ello, de acuerdo con la cláusula 4.10.

En el caso de que el CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

5.1.2.- Facturación y Pago

MOVISTAR facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro I de Precios que figuran en el Anexo I de la forma siguiente:

- Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del Servicio se facturarán a mes vencido, con carácter mensual y se incorporarán en la factura del Servicio Telefónico Básico (STB).
- El pago del Servicio será exigible desde el momento que se presente al cobro la factura correspondiente al Servicio Telefónico de que disponga el CLIENTE, a través de la cuenta del mismo en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto señale o, en su defecto, en lugar habilitado por MOVISTAR, a su presentación al cobro, que constará expresamente en el aviso de pago enviado al Cliente. En la factura se identificará el periodo en que se podrá realizar el pago.
- En la primera factura emitida se incluirá el importe correspondiente a la cuota de alta y, en su caso, el del Equipamiento que se incorpore al Servicio. La primera cuota será prorrateada en función de la fecha de entrada en vigor del Servicio.
- El Cliente conoce que Movistar, como compañía del sector de las telecomunicaciones, aboga públicamente por el impulso y promoción de las nuevas tecnologías y el respeto al Medio Ambiente. En este contexto, el Cliente, al haber escogido a Movistar como compañía para la prestación del Servicio está a favor de este posicionamiento.

El Cliente conoce que el Servicio contratado por medio del presente Contrato ofrece el servicio de internet móvil y/o fijo.

En este contexto, mediante la suscripción del presente Contrato, el Cliente acepta de forma expresa recibir la factura del Servicio en formato electrónico, sin perjuicio de su derecho a recibir la factura en papel.

La forma en la que el Cliente recibirá la factura electrónica será la siguiente: mensualmente recibirá un aviso de puesta a disposición de la factura electrónica a través de sms, notificación push de la App Mi Movistar y/o por correo electrónico, y una copia de la misma será puesta a su disposición en su área privada de Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá escoger la recepción de la factura en formato papel en el momento de la contratación mediante su indicación al agente comercial que le asista o en cualquier momento posterior mediante una llamada al Número de Atención Personal 1004 o Respuesta Profesional 1489.

Si el Cliente opta en la contratación o en cualquier momento posterior por la recepción de la factura en formato papel para este servicio o, en su caso, por la factura en formato electrónico, la opción elegida implica extenderla a todos los productos y servicios que se incluyen en la misma.

En caso de retraso en el pago, MOVISTAR podrá suspender la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, MOVISTAR requerirá de nuevo al CLIENTE, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, MOVISTAR podrá proceder a la interrupción definitiva del Servicio, dándolo de baja.

MOVISTAR restablecerá los servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, pasando al cobro al CLIENTE, en concepto de rehabilitación de los servicios, la cantidad de 25 euros (30,25 con IVA).

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

5.1.3.- Depósito

5.1.3.1.- Tanto recibida la solicitud de alta en el servicio ADSL como en cualquier momento de la vigencia del contrato, MOVISTAR podrá, con la única finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato:

- solicitar al cliente la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario;
- asignar al cliente un límite de crédito.

5.1.3.2.- La adopción de dichas medidas tendrá lugar si concurre alguna de las siguientes causas:

- La existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato formalizado con MOVISTAR.
- El retraso reiterado en el pago de las facturas correspondientes.
- La no acreditación, de conformidad con la legislación vigente, de solvencia suficiente para atender por el cliente las obligaciones derivadas del presente contrato. MOVISTAR podrá comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con lo señalado en el artículo 6.1 b) del Reglamento 2016/679 Europeo de Protección de Datos en relación con el artículo 22 del mismo documento, así como cualquier normativa que le sustituya o resulte de aplicación.
- La superación del límite de crédito fijado por MOVISTAR.

5.1.4.3.- La no constitución de la garantía solicitada, facultará a MOVISTAR para desestimar la solicitud de alta en el servicio, restringir las llamadas salientes, suspender y/o resolver el contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

5.2.- Precios del Servicio de Resolución de Incidencias a Domicilio

MOVISTAR prestará al CLIENTE el servicio de asistencia técnica en el domicilio de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos imputab

Si la incidencia atendida no es debida a lo anterior, el CLIENTE estará obligado a satisfacer el precio correspondiente al desplazamiento y la reparación efectuada por MOVISTAR, salvo que el CLIENTE tuviera contratado un servicio adicional de mantenimiento. Los costes de intervención serán los vigentes en el momento y que se encuentran en la web www.movistar.es.

El importe y forma de pago de este servicio, serán comunicados al CLIENTE al formular la solicitud de este servicio.

5.3.- Uso correcto de los servicios.

El CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio y los Equipos o equipamiento de conectividad o cualquier otro servicio prestado por MOVISTAR o por cualquiera de las empresas del Grupo Telefónica con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los servicios, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes y de otros usuarios de Internet.

Los Clientes perjudicados por dichas prácticas podrán comunicarlo a MOVISTAR a través de la dirección abuse@movistar.es o a través del formulario que se habilita en www.movistar.es/nemesys.

Asimismo, la utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el CLIENTE haya indicado para la provisión del Servicio.

Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de la compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio o siendo el Cliente una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes. En caso de incumplimiento de la presente condición, MOVISTAR podrá suspender la prestación del Servicio, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 5.7 de las presentes Condiciones Generales.

El CLIENTE responderá frente a MOVISTAR por los daños y perjuicios efectivos y probados, incluso de carácter reputacional, que se deriven del incumplimiento (existiendo culpa o negligencia) de sus obligaciones en el marco del presente contrato o de la infracción de la normativa de aplicación, cuando ello favorezca, resulte, coadyuve o de cualquier otro modo contribuya a la comisión de actuaciones fraudulentas contra MOVISTAR y/o cualquier tercero. A estos efectos, el CLIENTE se abstendrá de realizar cualquier actuación (por acción u omisión) en su línea o por otros medios que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que MOVISTAR le preste. MOVISTAR podrá suspender inmediatamente el servicio, si confirmara cualquier incumplimiento grave por parte del CLIENTE de esta obligación.

5.4.- Claves de Acceso.

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

5.4.1.- Asignación

El acceso al Servicio se realizará mediante un Identificador (ID) o nombre de usuario y una contraseña o password que elegirá el CLIENTE, sujeto a las restricciones que establezca MOVISTAR (en adelante, “Identificador” y “Contraseña” respectivamente, y conjuntamente, “Claves de Acceso”).

Al darse de alta en los servicios, el CLIENTE indicará en el formulario correspondiente el nombre con el que desea ser reconocido por otros Clientes (en adelante, el " Identificador").

El CLIENTE no podrá elegir Identificador palabras, expresiones o conjuntos gráfico-denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones sociales, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

En defecto de elección por el Cliente, la asignación del Identificador se produce de manera automática. No obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a cancelar o suspender aquellos Identificadores contrarios a lo dispuesto en el párrafo anterior. Asimismo, MOVISTAR podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar, suspender o revocar el Identificador inicialmente asignado con el fin de unificar los diversos Identificadores o nombres de usuario de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por MOVISTAR, procediendo a comunicarlo de forma inmediata al CLIENTE.

El CLIENTE podrá modificar la contraseña de acceso en cualquier momento, de acuerdo con las restricciones establecidas por MOVISTAR.

5.4.2.- Uso y custodia.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y a mantenerlas en secreto.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado a MOVISTAR la desactivación de las Claves de Acceso. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de tales gastos cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de MOVISTAR o por otra razón imputable exclusivamente a MOVISTAR.

5.5. - Copias del Software proporcionado con el Servicio.

El CLIENTE sólo podrá realizar una única copia del Software y sólo para su instalación en el disco duro del equipo informático desde el que se establezca la conexión con el Servicio. El CLIENTE se abstendrá de efectuar ninguna otra copia del Software, de enviar copias o poner el Software a disposición de terceros por cualquier medio, así como de utilizar el Software con una finalidad distinta de la prevista en estas Condiciones Generales, quedando obligado a deshacerse de la copia o copias del Programa que obren en su poder una vez finalizado el presente Contrato.

5.6. - Uso correcto de los contenidos.

5.6.1. -Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de contenidos independientemente de que hayan sido obtenidos o no a través del portal.

El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio, así como de cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material obtenidos, trasmitidos, difundidos o puestos a disposición a través del CLIENTE o terceros (en adelante, “los Contenidos”), conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas, y al orden público.

A título meramente indicativo, el CLIENTE se compromete a no usar, transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los servicios del portal los "Contenidos" que:

1. de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico;
2. induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
3. induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición;
4. incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
5. induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor;
6. induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico;
7. sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante;
8. se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el CLIENTE haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe;
9. contuvieran un “copyright” o demás datos identificativos de los derechos o dispositivos técnicos de protección, huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que hayan sido objeto de supresión o manipulación;
10. violen los secretos empresariales de terceros;
11. sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas;
12. infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones;
13. constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal;
14. incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos;
15. por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del servicio;
16. que hagan apología del terrorismo, genocidio y teorías revisionistas.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los CLIENTES. No obstante, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero tales contenidos y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

5.6.2.- Medios para la obtención de información.

EL CLIENTE se compromete a abstenerse de obtener e intentar obtener, los Contenidos que resulten accesibles a través de los Servicios del portal empleando medios o procedimientos distintos de los proporcionados o indicados al efecto.

5.6.3.- Uso correcto de los Contenidos obtenidos a través del portal

El CLIENTE se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquiera Contenidos obtenidos a través de los servicios del portal. En particular, el CLIENTE se compromete a abstenerse de:

1. reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
2. suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos;
3. utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público,
4. transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc. dificulten el normal funcionamiento de los Servicios Complementarios;
5. en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas HTML (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces...).

5.7.- Retirada y suspensión del acceso a los servicios

MOVISTAR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los servicios a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

5.8.- Utilización del Splitter/ONT

Si MOVISTAR instalara un Splitter/ONT/roseta óptica en el domicilio del CLIENTE, éste no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por MOVISTAR, y no podrá transmitirlo bajo ningún título ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a MOVISTAR el traslado de la instalación del Splitter o de la ONT/roseta óptica. Previa conformidad de ésta se procederá a cambiar el punto de instalación, facturando al CLIENTE el importe correspondiente al mismo, y comunicado al realizar su solicitud.

5.9.- Acceso a las instalaciones y equipos informáticos del CLIENTE.

El CLIENTE se obliga, previa solicitud y concertada la cita correspondiente, a autorizar expresamente a MOVISTAR, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que MOVISTAR designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los servicios, con la finalidad de prestar los servicios de Instalación o de Resolución, la realización de las operaciones de mantenimiento necesarias, a juicio de MOVISTAR y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de retirar la instalación que permite la conexión a los servicios.

5.10.- Servicio de Mantenimiento Remoto.

EL CLIENTE dispondrá, de forma gratuita, de un Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del equipamiento de conectividad asociado al SERVICIO ADSL que permitirá que, ante una caída del mismo por la desconfiguración del Módem/Router se pueda recuperar automáticamente la conexión, sin necesidad de que el personal autorizado de MOVISTAR acceda al domicilio de la instalación.

Tal acceso en remoto al equipamiento de conectividad por parte de MOVISTAR se realizará exclusivamente a los efectos de proveer EL SERVICIO ADSL en las mejores condiciones de calidad y bajo la exclusiva finalidad de permitir la reparación del mismo en el menor tiempo posible.

En ningún caso, la prestación del Servicio de mantenimiento remoto de la configuración del equipamiento de conectividad implicará acceso por parte del personal autorizado de MOVISTAR a información personal del CLIENTE residente en su equipo informático.

La disponibilidad del Servicio de mantenimiento remoto estará supeditada a la disponibilidad técnica en la prestación del mismo y a las características técnicas del equipamiento de conectividad asociado a la prestación del SERVICIO ADSL.

6.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR

6.1.- Compromiso de Nivel de Servicio

Los aspectos reseñados en esta cláusula 6.1 únicamente se refieren al SERVICIO conforme está descrito en la cláusula 3 de las presentes Condiciones Generales.

6.1.1. - Disponibilidad.

MOVISTAR se obliga a la prestación regular y continuada del SERVICIO, 24 horas al día durante todo el año natural.

No obstante lo anterior, dicho Servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible para realizar las operaciones de mantenimiento de la Red (en adelante, "Mantenimiento de Red") por parte de MOVISTAR, o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, MOVISTAR notificará al CLIENTE las fechas de dicho Mantenimiento de la Red, cuando sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

MOVISTAR realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvente en el plazo más breve posible, y el CLIENTE se vea afectado mínimamente.

MOVISTAR no garantiza la disponibilidad del Servicio en el caso de que EL CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet.

MOVISTAR no se hace responsable del equipo informático ni del equipamiento de conectividad del CLIENTE ni de las alteraciones que dichos equipamientos pudieran producir en el normal funcionamiento del Servicio.

6.1.2.- Responsabilidad por falta de disponibilidad

MOVISTAR responderá exclusivamente por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a MOVISTAR.

En caso de que, durante un período de facturación, el CLIENTE sufriera interrupciones temporales del Servicio, siempre que la avería se produzca en la red que da soporte al Servicio ADSL de acuerdo a la cláusula 4.11, MOVISTAR procederá a devolver al CLIENTE el importe correspondiente a la parte proporcional de la cuota de abono del Servicio durante el tiempo que dure la indisponibilidad del Servicio. MOVISTAR indemnizará al CLIENTE cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas. En la factura correspondiente se detallará la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, MOVISTAR se limitará a compensar al CLIENTE mediante la devolución del importe de la cuota de abono del Servicio, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la indisponibilidad, con exclusión de cualquier otra indemnización.

6.1.3.- Responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones de calidad por falta de disponibilidad

Adicionalmente, a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente de calidad en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, MOVISTAR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción, por causa ajena al CLIENTE.

6.1.4.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por falta de disponibilidad y supuestos de exclusión.

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.3 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el Servicio, efectuando una llamada telefónica al 1004 o a través de la web, www.movistar.es. indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en la cláusula 6.1.3 se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación y consistirá en la devolución de la parte proporcional de la cuota del servicio relativa al tiempo acumulado de incomunicación mensual que exceda de 48 horas.

No será de aplicación lo dispuesto en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3 cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.
2. Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
3. La interrupción del Servicio como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red indicadas en la cláusula 6.1.1.
4. La discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso al Servicio.
5. La interrupción del Servicio motivada por averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente a MOVISTAR (Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones y Red de Cliente).
6. La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier avería en la línea telefónica interior del CLIENTE sobre la que se soporte el Servicio cuando la avería sea debida por causa imputable al CLIENTE o a cualquier tercero ajeno a MOVISTAR.
7. La indisponibilidad del Servicio motivada por cualquier problema en la configuración y funcionamiento del equipamiento de conectividad , cuando la pérdida de la configuración o el fallo de funcionamiento sea debida por causa imputable al CLIENTE, aunque dicho equipamiento se haya alquilado a MOVISTAR.
8. La pérdida de la conectividad debida a cualquier problema con el suministro de la energía eléctrica.

6.1.5.- Duración de la falta de disponibilidad garantizada.

A los efectos previstos en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio se computará, bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, o bien desde que MOVISTAR haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio y hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio.

En aquellos casos en los que fuere necesaria la resolución a domicilio, MOVISTAR ofrecerá al CLIENTE una cita concertada. EL CLIENTE no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por MOVISTAR. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por MOVISTAR y la cita finalmente aceptada por el CLIENTE, no computará a efectos de indisponibilidad del Servicio.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite a MOVISTAR el acceso a las instalaciones o equipo informático del CLIENTE. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por MOVISTAR y el CLIENTE, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE.

6.1.6.- Plazo de Conexión

MOVISTAR deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, y siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante. MOVISTAR confirmará al CLIENTE la disponibilidad técnica de prestación del Servicio antes de la contratación del mismo.

No obstante, si se produjeran causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, licencias de terceros, o simplemente incrementos puntuales de demanda en determinados ciclos, el plazo de conexión inicial podría extenderse, previa información al solicitante de dicha circunstancia.

6.1.7.- Compensación por incumplimiento del plazo de conexión

En el supuesto de no poder satisfacer una solicitud de conexión a la red y de acceso al Servicio, en el plazo de 60 días naturales antes citado, MOVISTAR compensará al CLIENTE eximiéndole del pago de un número de cuotas mensuales relativas al Servicio, equivalentes al número de meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo, salvo que medien causas de fuerza mayor o imputables al solicitante.

En el caso de que para la realización del suministro sea necesario obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos, MOVISTAR podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, o cualquier otra que no le sea imputable, previa comunicación que contenga la acreditación documental necesaria de los retrasos, remitida al solicitante.

6.1.8.- Modo de aplicación de las compensaciones e indemnizaciones por incumplimiento del plazo de conexión

La indemnización establecida en la cláusula 6.1.7 se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en el que quedó restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención personal 1004 o a través de una reclamación por incumplimiento del plazo de conexión del Servicio ADSL en la web de MOVISTAR, www.movistar.es, indicando sus datos personales y el número de la línea asociada al servicio.

En cualquier caso, la baja del servicio móvil no implicará la baja automática del arrendamiento del Dispositivo por el que el Cliente haya optado, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la cláusula 9 de las Condiciones Generales de Arrendamiento con opción a compra de Dispositivos Movistar.

Además, se conservarán aquellos compromisos de permanencia que tuviera, en su caso, adquiridos el Cliente en cada uno de los servicios, según lo establecido en sus correspondientes Condiciones.

6.2.- Servicio de Instalación.

Cuando así lo solicite el CLIENTE, MOVISTAR se obliga a prestar al CLIENTE la Instalación del equipamiento de conectividad en los términos indicados en la cláusula 4.6.

MOVISTAR queda eximida de toda responsabilidad en las anomalías de cualquier naturaleza que presente el equipo informático del CLIENTE.

6.3. - Servicio de Atención al CLIENTE.

MOVISTAR se obliga a prestar el Servicio de Atención al CLIENTE en los términos indicados en la cláusula 4.8.

6.4. - Uso y Custodia de las Claves de Acceso.

MOVISTAR asegurará la confidencialidad de las claves de acceso de sus clientes.

En particular, MOVISTAR se obliga a guardar la confidencialidad de la clave de acceso al equipamiento de conectividad, que el CLIENTE proporcione para la prestación del Servicio de asistencia técnica mediante la Telegestión remota.

7.- RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO

7.1.- Responsabilidad por los Servicios.

7.1.1.- Continuidad del Servicio ADSL

MOVISTAR sólo garantiza la continuidad de la prestación del SERVICIO en los términos establecidos en la cláusula 6.1.

MOVISTAR limita su responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a la falta de continuidad, deficiencias o interrupciones en la prestación del Servicio a la suma prevista en las cláusulas 6.1.2 y 6.1.3

7.1.2.- Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO

MOVISTAR no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.1.3. - Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios.

MOVISTAR no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.

MOVISTAR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN,

MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES O USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL SERVICIO.

7.2.- Responsabilidad por los Contenidos

7.2.1.- Calidad

MOVISTAR no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el mismo. Así como tampoco garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.2.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A:

1. EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
2. LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
3. LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
4. LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
5. LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
6. EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
7. LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO.

7.3.- Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios

7.3.1.- Calidad

MOVISTAR no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

MOVISTAR no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios. Ello, no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, MOVISTAR se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a través de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición.

7.3.2.- Licitud, fiabilidad y utilidad.

MOVISTAR es completamente ajena y no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los servicios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA, QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A:

1. EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
2. LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;

3. LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
4. LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
5. LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
6. EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS;
7. LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS .

7.4.- Usos no autorizados

MOVISTAR no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, MOVISTAR no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformida

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS, EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

7.5.- Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES

MOVISTAR no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios.

MOVISTAR EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES O USUARIOS Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES O USUARIOS PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES O USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

7.6.- Utilización del buzón administrador

En caso de que el buzón administrador de CLIENTE no haya sido activado por causa imputable al mismo, MOVISTAR quedará eximida de cualquier responsabilidad derivada del desconocimiento del CLIENTE de información relevante, que haya sido comunicada por MOVISTAR al CLIENTE, mediante el uso de dicho buzón.

8. – CIBERSEGURIDAD

El CLIENTE se compromete a utilizar los servicios contratados respetando la integridad de las redes de Movistar o de cualquier otro operador, de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a respetar y cumplir el resto de utilizaciones prohibidas en las presentes Condiciones Generales. Asimismo, se compromete a abstenerse de utilizar las redes con fines y/o efectos ilícitos y/o lesivos para las mismas, que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios de Internet y/o los equipos terminales de terceros.

El CLIENTE no manipulará ni alterará por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos o instalaciones que afecten al funcionamiento de las redes de Movistar o de cualquier tercero. Para preservar la integridad y seguridad de las redes y poder garantizar la correcta prestación de los servicios, el CLIENTE tendrá las siguientes limitaciones de uso de las mismas: utilización abusiva del servicio que exceda los parámetros contratados o habituales del mercado para un uso particular, cualesquiera otras formas de utilización del servicio que sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores, demás equipos informáticos o servicios de MOVISTAR o de terceros.

En caso de que desde el servicio contratado por el CLIENTE, se incumplan algunas de las limitaciones de uso de las redes previstas en el párrafo anterior, realice cualquier actuación que implique una utilización incorrecta de las redes de MOVISTAR o su actuación sea susceptible de provocar un incidente de ciberseguridad, MOVISTAR estará facultada para adoptar, sin necesidad de comunicación ni previo aviso, alguna o algunas de las siguientes medidas de gestión del tráfico, tales como, entre otras, bloquear, alterar, restringir, interferir, degradar o discriminar entre contenidos, servicios concretos o categorías específicas de tráfico. Estas medidas se mantendrán durante el tiempo necesario para preservar la integridad y seguridad de la red, de los servicios prestados a través de ella y los equipos terminales de los usuarios finales, si bien, MOVISTAR se compromete a utilizar la medida menos gravosa para el cliente, siempre que esto sea posible y dependiendo de la naturaleza del incidente.

Tales medidas podrán ser adoptadas sin que de ello se derive o dé lugar a indemnización o compensación de clase alguna al CLIENTE y sin el perjuicio por parte de MOVISTAR de las acciones que le correspondan en defensa de sus intereses.

El CLIENTE será responsable frente a MOVISTAR del uso incorrecto de los servicios contratados.

9.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Movistar informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: www.movistar.es/privacidad, solicitando un ejemplar en el 1004 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como “Movistar”). En Movistar trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de Movistar.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado el tratamiento específico de los datos descritos en las condiciones de prestación de los servicios que implica la contratación de MOVISTAR INTERNET (BANDA ANCHA FIJA), en concreto los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados, incluyendo en todo caso los datos generados o estimados por Movistar cuyo tratamiento es necesario para todas las finalidades indicadas en la Política de privacidad en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Tratar dichos datos del cliente nos permite ser más eficientes y nos ayuda a seguir manteniendo los máximos niveles de seguridad y confianza en los servicios que te prestamos. Para ello se informa igualmente al cliente o usuario de que podremos tratar los datos obtenidos del cliente o usuario, los datos derivados de la prestación de los productos o servicios Movistar contratados (datos de los productos o servicios Movistar, sus consumos de televisión Movistar+ en su caso (ya sean en televisión o en otros dispositivos), y sus visitas en nuestras páginas web y apps), así como los datos generados o estimados por Movistar para las siguientes finalidades legítimas relacionadas con sus preferencias e intereses, que te permitirán:

- Recibir por cualquier medio, información de ciberseguridad sobre tráficos anómalos que se puedan estar realizando desde su conexión y que afecten a la seguridad de las redes, sistemas o equipos.
- Disfrutar y recibir ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar por cualquier medio, independientemente de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste (puede consultar un listado actualizado de las empresas del Grupo Telefónica que prestan productos y servicios Movistar también en el apartado de Privacidad de nuestra web y, en concreto, en www.movistar.es/privacidad).
- Personalizar ofertas de productos y servicios Movistar, con independencia de la empresa del Grupo Telefónica que lo preste, cediéndonos los mencionados datos si fuera necesario y de forma puntual, para facilitar la gestión administrativa interna y gestión comercial de dichos productos y servicios
- En caso de que le sea aplicable, recibir en su servicio Movistar+ (televisión y otros dispositivos) ofertas personalizadas de productos y servicios Movistar o de otros proveedores.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, Movistar podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en www.movistar.es/privacidad/info-adicional.

Asimismo, Movistar garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico TE_datos@telefonica.com, dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

10.- EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

MOVISTAR advierte al CLIENTE que podrá emplear tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los CLIENTES, proveer nuevos servicios, así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio, ofreciendo a los CLIENTES los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. MOVISTAR no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del CLIENTE (excepto la proporcionada por las " cookies" de MOVISTAR ya instaladas)

A los efectos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, las cookies se definen como archivos de texto que MOVISTAR envía al equipo informático del CLIENTE para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso. Se asocian con el navegador del equipamiento informático del CLIENTE y no representan amenaza alguna para la privacidad ni para la seguridad de los datos del CLIENTE, puesto que se asocian con el usuario y su equipo informático de forma anónima. Por tanto, el navegador de que disponga el CLIENTE deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología cookie.

En cualquier caso, el CLIENTE podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

11.- NO LICENCIA

MOVISTAR autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. MOVISTAR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que MOVISTAR podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE. Por defecto, la Red asigna una dirección IP a cada CLIENTE de forma dinámica, renovándola periódicamente. Este tipo de direccionamiento se denomina DINÁMICO y no supone un coste adicional para el CLIENTE.

Sin embargo, existe la posibilidad de que la Red reserve una dirección IP concreta para un CLIENTE. Este tipo de direccionamiento se denomina ESTÁTICO y su contratación tiene un coste adicional que deberá ser abonado por el Cliente según el precio vigente especificado en el Anexo de precios.

MOVISTAR no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

La contratación de las modalidades ADSL Top o Premium + podrá ocasionar el cambio de la dirección IP de que dispusiera el CLIENTE como consecuencia de la contratación de alguna otra modalidad de Servicio ADSL con MOVISTAR.

12.- CESIÓN DEL CONTRATO

El servicio objeto de este contrato tiene carácter personal, si bien el cliente podrá cederlo a un tercero previo consentimiento de Telefónica de España S.A.U. Telefónica de España S.A.U podrá ceder este contrato informando previamente al cliente conforme a la normativa vigente, y sin perjuicio del derecho que el cliente pudiera tener a resolver el contrato.

13.- PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y EN CASO DE APRECIACIÓN DE CONTENIDOS ILÍCITOS.

MOVISTAR declara su rotunda y firme oposición a (i) la violación de derechos de propiedad intelectual y a (ii) la explotación de contenidos y/o servicios tipificados como ilícitos desde el punto de vista penal.

MOVISTAR declara su total negativa a emitir y/o distribuir y/o permitir el acceso a contenidos que violen derechos de propiedad intelectual o que sean considerados ilícitos, desde el punto de vista penal, en sus estructuras y/o servicios.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través del Servicio infringe sus derechos de propiedad intelectual, dicho CLIENTE o tercero deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que se contengan los siguientes extremos:

1. datos personales del reclamante: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
2. firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
3. indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, y de su localización;
4. declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
5. declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito, desde el punto de vista penal, de un Contenido y/o Servicio y/o de la utilización de los mismos y/o de la realización de cualquier actividad ilícita relacionada con los mismos, deberá enviar una notificación a MOVISTAR en la que contenga:

1. datos personales del reclamante: nombre, dirección, número de teléfono, NIF/CIF y dirección de correo electrónico;
2. especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo y, en particular, indicación precisa de los Contenidos y/o Servicios concretos, así como de su localización.
3. hechos o circunstancias que revelan el carácter ilícito de dichos Contenidos, Servicios o actividad;
4. declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y del carácter ilícito de la utilización de los Contenidos y/o Servicios o de la realización de las actividades descritas.

Estas notificaciones deberán ser enviadas a la dirección abuse@movistar.es o a través del formulario que se habilita en www.movistar.es/nemesys/.

14.- VIGENCIA

El presente contrato tendrá una duración mensual hasta un plazo máximo de 24 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 24 meses, salvo petición expresa en contrario. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.

15.- TERMINACIÓN

15.1.- Resolución

El presente acuerdo podrá resolverse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas generales admitidas en Derecho, por las previstas en estas Condiciones y, expresamente, por las siguientes:

1. Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a MOVISTAR por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de dos días hábiles respecto a la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderán por medios fehacientes los siguientes:
    - Fax al número 902 104 132.
    - Carta al Apartado de correos 1000. 08080. Barcelona.
    - Teléfono al número 1004.
2. Por cesación de MOVISTAR en la prestación del Servicio, previa comunicación a los CLIENTES con treinta (30) días de antelación sobre la fecha prevista para dicha cesación.
3. Por incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra Parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes, así como la facultad de retirada y suspensión del acceso a los Servicios prevista en la cláusula 5.7.

15.2.- Efectos.

Terminada la prestación del Servicio, MOVISTAR facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad de la baja, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 14.

16.- NOTIFICACIONES

Las notificaciones que EL CLIENTE haya de efectuar a MOVISTAR con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán, bien telefónicamente a los números de atención personal de MOVISTAR, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato y en particular en la cláusula 19 del mismo.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de MOVISTAR al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes formas:

1. envío por correo postal al domicilio designado por EL CLIENTE a tal efecto en el momento de la contratación. En defecto de designación o comunicación de la modificación del domicilio inicialmente designado, se entenderá, a todos los efectos, que el domicilio del CLIENTE es el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser éstos varios, cualquiera de ellos;
2. envío por correo electrónico, siempre que ello sea posible, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el CLIENTE facilite a MOVISTAR a dichos efectos;
3. comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el SERVICIO al CLIENTE, o bien al número de teléfono indicado por el CLIENTE en el Formulario de Solicitud de Alta en el SERVICIO, o modificado posteriormente por el CLIENTE conforme a esta Condición.
4. comunicación por medio del área privada "Mi Movistar" del cliente, a la que podrá acceder a través de la web www.movistar.es o la aplicación "Mi Movistar", o las denominaciones que sustituyan a éstas.

En este sentido, El CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a MOVISTAR las variaciones que, en su caso, se produzcan en su domicilio o en cualquier otra dirección o medio de contacto, en los datos de cobro, así como en cualquier otro tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre MOVISTAR y EL CLIENTE.

17.- LEY APLICABLE

La prestación de los Servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación española.

18.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

18.1.- Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra MOVISTAR, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) u organismo que lo sustituya en el plazo de tres (3) meses desde la resolución de MOVISTAR o desde la finalización del plazo de un (1) mes para responder o desde la notificación de la no aceptación del arbitraje por MOVISTAR, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres (3) meses siguientes a la resolución de MOVISTAR o a la finalización del plazo de un (1) mes para responder.

18.2.- MOVISTAR y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

19.- INFORMACIÓN AL CLIENTE

MOVISTAR facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet, por escrito, si así lo solicita el CLIENTE, en el teléfono de atención (1004 para clientes particulares, o 1489 para pymes, negocios y profesionales), y en las Tiendas Movistar. MOVISTAR habilita los siguientes canales de atención:

CLIENTES PARTICULARES

- Atención al Cliente y Atención de Averías:
  - 1004
  - **www.movistar.es**
- Canales de contratación:
  - 1004
  - **www.movistar.es**
  - Tiendas Movistar
  - Canales de distribución
- Reclamaciones:
  - **movistar.es**
  - 1004
  - C/ Gran Vía 28, 28013 de Madrid.
- Protección de datos: Para ejercicio de derechos en relación a datos personales, en el 1004 se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en dirigir un escrito a MOVISTAR Ref.: Datos, Apartado de Correos 46.155 – 28080 Madrid, aportando fotocopia del D.N.I.

CLIENTES PYMES, NEGOCIOS Y PROFESIONALES

- Atención al Cliente y Atención de Averías:
  - 1489 - Respuesta Profesional
  - **www.movistar.es**
- Canales de contratación:
  - 1489
  - **www.movistar.es**
- Reclamaciones:
  - 1489 - Respuesta Profesional
- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

GRANDES EMPRESAS

- Atención personal:
  - 900.120.900
  - **www.movistar.es**
- Averías:
  - 900.111.002
- Canales de Contratación:
  - **www.movistar.es**
  - Red de Ventas de Empresas
- Reclamaciones:
  - 900.120.900
- Protección de datos: Para el ejercicio de derechos en relación a datos personales, en los canales de atención se informará al CLIENTE de la forma de proceder, que consistirá en el envío de un escrito a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Ref. Datos, Apartado de Correos 37.013, 08080 Barcelona; aportando la documentación acreditativa de la representación con que se actúa.

ANEXO I.- PRECIOS DEL SERVICIO

1. Opciones comercializadas para accesos en cobre

	Cuota de alta	Cuota de abono mensual
ADSL Máxima Velocidad	0 €	56 €/mes
ADSL Máxima Velocidad con llamadas a fijos nacionales (1)	0 €	56 €/mes
ADSL Máxima Velocidad con llamadas a fijos y a móviles nacionales (Bono F-M 500 min. fin de semana + Bono F-M 50 min. horario total) (1)	0 €	61 €/mes

	Cuota de abono mensual
DSL Simétrico 1M	121,00 €
DSL Simétrico 1'5M	181,50 €
Empresas Class	252,08 €
Empresas Avanzada	403,33 €
Empresas Premium	564,67 €

2. Opciones comercializadas en Fibra

	Cuota de abono mensual
Fibra Óptica 10 Mb, Fibra Óptica 100 Mb, Fibra Óptica 300 Mb (2)	56 €/mes
Fibra Óptica 100 Mb con llamadas a fijos nacionales, Fibra Óptica 300 Mb con llamadas a fijos nacionales (1) (2)	56 €/mes
Fibra Óptica 100 Mb con llamadas a fijos y a móviles nacionales (Bono F-M 500 min. fin de semana + Bono F-M 50 min. horario total) (1) (2) Fibra Óptica 300 Mb con llamadas a fijos y a móviles nacionales (Bono F-M 500 min. fin de semana + Bono F-M 50 min. horario total) (1) (2)	61 €/mes
Fibra Óptica 600 Mb, Fibra Óptica hasta 1 Gb (2)	66 €/mes
Fibra Óptica 600 Mb con llamadas a fijos y a móviles (Bono FM 500 min fin de semana + Bono FM 50 min horario total) (1) (2) Fibra Óptica hasta 1 Gb con llamadas a fijos y a móviles (Bono FM 500 min fin de semana + Bono FM 50 min horario total) (1) (2)	66 €/mes

Otros conceptos	Cuota de abono mensual
Cuota de instalación de router	48,290 €
Cuota de instalación de fibra	157,30 €(2)
Direccionamiento IP estático (opcional)	30,00 €

(1) Están excluidas de la Tarifa Plana a fijos nacionales las llamadas dirigidas a números de tarifas especiales (902, 901, 060, 0XY, 118AB…, entre otros) y de tarificación adicional (905, 80X).Las llamadas desde fijo dirigidas a destinos móviles nacionales que excedan la franquicia que incluya, en su caso, el producto contratado, tendrán el siguiente coste: establecimiento de llamada: 0,4545 € (0,55 € IVA incluidoy) precio por minuto: 0,2066 €, (0,25 € IVA incluido).

(2) La cuota de instalación de Fibra Óptica es 157,30 €, 130 € sin IVA.

OBSERVACIONES

- Las anteriores cuotas incluyen el 21% de IVA (en Península y Baleares aplica el IVA 21%, en Ceuta IPSI 10%, en Melilla IPSI 8%, y en Canarias IGIC 7%)
- La cuota de alta incluye el precio correspondiente a la activación del Servicio.
- Los precios de alquiler de los equipamientos de conectividad, las cuotas de cableado interno y microfiltros, así como las distintas Opciones Adicionales al Servicio serán facturados conforme a la oferta en cada momento publicada en: www.movistar.es